

L U M B R E



Misiones: tareas con reglas de victoria

Materia: Gestión de personas y organizaciones

03/10/2026

Antes de empezar

Una misión es la unidad de juego del mundo real: un encargo con inicio, fin, reglas de victoria y recompensa. Mal escrita, es una meta disfrazada que nadie acepta; bien escrita, se entiende en un párrafo, se puede ganar y produce la conducta del Módulo 3. Aquí diseñas la primera misión de Robledo («rescate de clientes dormidos») con los siete campos y sales con la ficha de misión lista para tu empresa.

QUÉ APRENDERÁS

- Redactar misiones con siete campos (objetivo, acciones verificables, duración, dificultad, recompensa, regla de salida y antifraude) para seis tipos de encargo empresarial.

«La misión imposible» que Toño lanzó por WhatsApp

Mapa conceptual

Misiones: tareas con reglas de victoria

«La misión imposible» que Toño lanzó por Wha

Contexto · Wikipedia

Los siete campos de una misión

El mapa mental interactivo es interactivo en la versión online.



Contexto · Wikipedia

Misiones: El término Misiones (también, misiones) hace referencia a varios artículos:

Wikipedia: Misiones <https://es.wikipedia.org/wiki/Misiones> Texto consultado y adaptado de Wikipedia (licencia CC BY-SA 4.0).



Una misión que no cabe en una ficha de siete campos no es una misión: es un deseo con deadline.

Empezó el piloto y Toño mandó al grupo de WhatsApp: «Muchachos, nueva misión: recuperar clientes perdidos. El que recupere más, gana. ¡A darle!». En 48 horas pasó todo lo que pasa siempre con las misiones sin diseño:

- Nadie supo **qué cuenta** como «recuperar»: ¿el que compró 500 pesos después de 10 meses?
- Nadie supo **hasta cuándo** duraba la misión.
- Dos vendedores con rutas de clientes antiguos arrancaron felices; los de rutas nuevas ni lo intentaron («no es mi culpa que se hayan ido»).
- Chuy preguntó si aplica para cobradores. Silencio.
- Y apareció la trampa obvia: un muchacho «recuperó» al primo de su suegra con una compra simulada de 800 pesos.

La culpa no fue del equipo: fue de una misión **indistinguible de una ocurrencia**.

Misión no es meta, ni orden, ni campaña de correo

Una misión es un **encargo con reglas de victoria**: tiene objetivo, acciones verificables, plazo, dificultad calibrada, recompensa definida, regla de salida y un candado antifraude. Si el equipo no puede responder «¿qué tengo que hacer, para cuándo, cómo sé que gané y qué gano?», no hay misión: hay motivación sin mapa.

Los siete campos de una misión

El campo 4 es el que más misiones mata: una misión imposible para las rutas nuevas desmotiva justo a quien el programa necesita.

Campo	Qué responde	Ejemplo: misión «Rescate» de Robledo
1. Objetivo	Para qué existe la misión	Reactivar clientes dormidos +90 días en la ruta
2. Acciones verificables	Qué cuenta como avance	Visita + pedido mínimo 1,500 pesos registrado en CRM con foto
3. Duración	Cuándo inicia y termina	4 semanas, del lunes 6 de octubre al domingo 2 de noviembre (fechas reales, no «pronto»)
4. Dificultad	Retador pero ganable	Meta por ruta según cartera dormida: norte 8, sur 6, mixta 5
5. Recompensa	Qué se lleva el equipo	Puntos por rescate + insignia «rescatista» + bono de temporada acotado
6. Regla de salida	Cómo se cierra o cancela	Se termina en la fecha o si el CRM no valida, sin extensión tácita
7. Antifraude	Qué trampa previene	Pedido real con 2da compra en 30 días; sin compras únicas infladas ni familiares

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

1. Cómo se escribe una misión: el orden correcto



2. ¿Cuál enunciado está redactado como MISIÓN (no como meta, ni orden, ni lema)?

- ☐ «Tenemos que recuperar a los clientes que se fueron»
- ☐ «En las próximas 4 semanas, cada quien reactiva clientes dormidos de su ruta: visita registrada + pedido de al menos 1,500 pesos en el CRM. Meta por ruta según cartera dormida. Sin compras únicas simuladas: el rescate se confirma con segunda compra en 30 días»
- ☐ «Ojalá la misión de rescate les anime a vender»
- ☐ «Prohibido perder clientes este trimestre»

3. Empareja cada encargo de Robledo con el tipo de misión que mejor le calza:

3.	Terminar la ruta del catálogo en 6 semanas con examen final	-----
3.	Cerrar un mes con cero errores de captura en el turno vespertino	-----
3.	Resolver 15 incidencias de devolución con causa raíz documentada	-----
3.	Proponer y pilotear una mejora de ruteo este trimestre	-----
3.	Registrar cada visita en el mismo día durante 21 días	-----

Opciones: Misión de capacitación (certificable, con niveles desbloqueables) · Misión de proceso sin errores (calidad con plazo) · Misión de incidencias (flujo con evidencia) · Misión de mejora (innovación con ejecución) · Misión de hábito (constancia con racha voluntaria)

4. Los siete campos de una misión son: objetivo, acciones

_____, duración, dificultad, _____, regla de _____ y antifraude. El campo que casi siempre se olvida calibrar es la _____, y el que se redacta demasiado tarde (cuando ya hay trampa) es el _____.

5. La misión «Rescate» arrancó sin regla de salida y sin antifraude. Semana 3: Toño descubre 11 «rescates» de 500-900 pesos, cinco a clientes que eran del primo de alguien. ¿Qué es lo MÁS probable que pase si corrige «a la siguiente junta»?

- ☐ La corrección tardía reordena todo: la gente olvida los casos previos
- ☐ Se rompe el sentido de justicia: quien jugó limpio ve cómo el que trampeó pasó primero, y la próxima misión se diseña «contra la casa», no por la empresa
- ☐ Los tramposos se autocorrigen al verse descubiertos
- ☐ El rescate real se dispara porque ahora hay atención

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. Plantilla 9 · Ficha de misión



Errores frecuentes de este módulo

1) Misión única para todos los contextos: la ruta nueva no compite en igualdad de salida contra la ruta de toda la vida. 2) Recompensa sin ceremonia: puntos fríos que no cuentan la historia. 3) Plazo «lo antes posible»: sin fecha no hay misión, hay ansiedad. 4) Misiones encadenadas sin cierre: si todo es misión, nada es victoria; el equipo necesita ver banderas clavadas.

Actividad opcional con IA (asistente crítico)

Pega tu ficha de misión y pide: «Actúa como el vendedor más hábil de tu zona: encuentra las 3 formas más baratas de ganar esta misión SIN generar el resultado de negocio que dice buscar. Después rediseña el campo 2 y el 7 para cerrar esas tres». Si después de eso tu misión sigue siendo aceptable para el jugador honesto, está lista.

7. Toma la última orden de «misión» que diste o recibiste (un «échale ganas a X»). Reescríbela con los siete campos. ¿Cuál se te atora? Casi siempre es el 2 (qué cuenta) o el 4 (calibración): ahí está exactamente la diferencia entre un encargo justo y una ocurrencia con deadline. Y revisa el 7: si tu primera reacción al antifraude es «aquí nadie es pillo», vuelve a leer el caso Rescate.

La misión está lista cuando alguien puede ganarla, alguien puede estar a un paso de ganarla, y nadie puede ganarla sin producir la conducta real.

1. Misión = encargo con siete campos: objetivo, acciones verificables, duración, dificultad, recompensa, salida, antifraude.

2. Se escribe en orden: primero qué se registra, luego meta calibrada por contexto, al final la trampa a prevenir.
3. El antifraude y la regla de salida se redactan ANTES del lanzamiento: la justicia vale más que la corrección tardía.
4. Cinco tipos típicos: capacitación, proceso sin errores, incidencias, mejora y hábito.

Siguiente paso (Módulo 10 · Progresión y niveles): las misiones se ganan; los niveles se habitan. Falta la escalera que conecta victorias sueltas con una carrera: principiante, intermedio, avanzado, experto y mentor, con desbloques que signifiquen algo. Para Robledo queda abierta la pregunta de Chuy: si «mentor» da estatus pero también trabajo extra (formar nuevos), ¿el nivel se gana o se merece... y quién quiere el último escalón? El Módulo 10 diseña la escalera sin techos que desanimen.

Referencia curricular

Materia:	Gestión de personas y organizaciones
-----------------	--------------------------------------

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://lumbre.lat/object/ga-m09-0a01>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat